

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม	
ผู้วิจัย	นายชินทร์ แสนศักดิ์	ปริญญา รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)
กรรมการที่ปรึกษา	ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร	ประธานกรรมการ
	ผศ.ดร.ยุภาพร ยุภาศ	กรรมการ
	ผศ.ดร.สัญญา เคนาภูมิ	กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มารับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 125 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์ของความผันแปร

ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย คือ ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม และด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามควรรักษาระดับมาตรฐานของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้ดีขึ้นต่อไป ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ควรกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้เพียงพอและควรเพิ่มระยะเวลาในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : The quality service of national skill standard testing of Mahasarakham Skill Development Center.

AUTHOR: Mr.Charin Saensak **DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS: Asst. Prof. Dr. Soavalak Kosonkittiamporn Chairman
 Asst. Prof. Dr. Yupaporn Yupas Committee
 Asst. Prof. Dr. Sanya Kenaphoom Committee

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2013

ABSTRACT

This research was aimed to study the quality service of national skill standard testing level of Mahasarakham Skill Development Center, Muang district, Mahasarakham province, as well as the suggestions on the quality for quality service of national skill standard testing, including the useful suggestion about how to increasing the service quality. The sample for study employed 125 participants who had been submitted in the process of the national skill standard testing of Mahasarakham Skill Development Center. They were selected by stratified random sampling and accidental sampling. The instrument for collecting data was the five rating scale questionnaire with reliability at .97. The statistics for analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Coefficient of Variation.

The results were found as the follows;

1) The quality service of national skill standard testing of Mahasarakham Skill Development Center, Muang district, Mahasarakham province were overall were at the high level. As well as, when the classification on separation items found that the quality service of national skill standard testing were high level in all aspects including a) Understanding of the basic operations, b) The choice of material is worth saving, c) Operational safety, d) The achievement of quality requirements, e) The selection of using and maintaining the machinery and equipment for the operation, f) The proper operational procedures and g) Using the time to work accordingly.

2) The respondents also suggested that the Mahasarakham Skill Development Center were good to maintain the standard of the national skill standard then continuous for the future, should be encouraged to increase their knowledge and training before the national skill standards testing task, the national skill standards should be consistent with the current situation, additionally, it should be made it convenience for the respondents when they submitted to test, and it should also increase the duration time of the national skill standard for testing.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY